



Carta Marco

Gerencia de Atención de Urgencias 061



NOS COMPROMETEMOS A:

1. Atender todas las llamadas al número 061 en un tiempo promedio de menos de 6 segundos e identificarnos como Atención Urgente 061.
2. Conocer las circunstancias de cada caso mediante cuestionarios de fácil comprensión, en un tiempo promedio inferior a un minuto y medio.
3. Movilizar el recurso asignado en un tiempo promedio inferior a 2 minutos desde la recepción del aviso por parte del Centro Coordinador.
4. Enviar ayuda a cualquier punto del territorio de la comunidad en situación de urgencia, consiguiendo un 100% de cobertura.
5. Tener operativas todas las unidades para que puedan prestar servicio el máximo tiempo posible, alcanzando un cumplimiento del 97%.
6. Hacer las maniobras necesarias para la estabilización de la persona afectada y garantizarle las medidas de confort y seguridad necesarias.
7. Proporcionar información en el mismo lugar de la incidencia sobre el proceso asistencial y el destino del paciente hasta alcanzar una media de satisfacción ciudadana de 4 sobre 5.
8. Utilizar medios tecnológicos de última generación en el ámbito de la emergencia extrahospitalaria.
9. Realizar una asistencia integral en un medio limpio, desinfectado y que disponga de todo el material necesario, alcanzando un 90% de cumplimiento favorable.
10. Proporcionar apoyo sanitario continuado en la emergencia desde el momento de la llamada hasta la finalización del servicio asistencial en el 100% de los casos.
11. Hacer todos los traslados de transporte sanitario no urgente de modo que la persona usuaria llegue puntual a su cita médica o tratamiento, alcanzando un cumplimiento de un 95%.
12. Realizar las actividades de formación teórica y práctica incluidas en el Programa Anual de Formación para mantener el grado de exigencia profesional y de entrenamiento de nuestro equipo de profesionales.
13. Impartir formación a la población, mediante talleres en jornadas públicas (como mínimo dos anuales).
14. Evaluar y contestar todas las quejas en el plazo máximo de un mes.



**Govern
de les Illes Balears**
Servei de Salut

El ámbito de aplicación de los contenidos de esta Carta Marco abarca un total de 38 bases y 45 recursos: 23 bases y 28 recursos están en Mallorca, 6 bases y 7 recursos en Menorca y 8 bases y 10 recursos en Ibiza y Formentera.

La descripción detallada del total de entidades que integran la red de servicios de la Gerencia de Atención de Urgencias 061 se encuentra detallada en la página web de la Dirección General de Participación y Transparencia del Gobierno de las Illes Balears: <http://cartasciudadanas.caib.es>.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta la GAU 061 y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta carta marco nos podéis hacer llegar sugerencias y quejas a través de los medios que se detallan a continuación:

- Las hojas de reclamación que se encuentran en cada una de las ambulancias de transporte sanitario urgente y no urgente.
- Por Internet en las siguientes páginas web: <http://quejasysugerencias.caib.es>, <http://www.ibsalut.es>, <http://samu061.ibsalut.es> o en la dirección electrónica info@061balears.es.
- Por teléfono: en el número 012.
- Presencialmente: mediante escrito debidamente firmado por la persona interesada y presentado en el registro de cualquier administración, hospital, centro de salud, unidad básica de salud o enviado por correo postal, dirigido a la Gerencia de Atención de Urgencias 061.